



## STRATEGI PELAYANAN IBADAH HAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMA'AH DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LEBAK

SITI NURASIAH<sup>1</sup>, IMAS MAESAROH<sup>2</sup>

STAI Wasilatul Falah Rangkasbitung, Lebak Banten

Email : [sitinurasiah716@gmail.com](mailto:sitinurasiah716@gmail.com), [imasmaesaroh@gmail.com](mailto:imasmaesaroh@gmail.com)

### ABSTRACT

*Service strategy is important in an institution, especially those engaged in services, for example the Office of the Ministry of Religion of Lebak Regency is one of the institutions whose role is so great in helping to provide services to the community to be able to fulfill the fifth pillar of Islam, namely the Hajj. Important services provided by the Office of the Ministry of Religion of Lebak Regency to prospective pilgrims are services such as registration, guidance on Hajj rituals, services during the implementation of the Hajj pilgrimage and others. Considering the majority of prospective Indonesian pilgrims are parents, the best and maximum service needs to be done to provide comfort and satisfaction of prospective pilgrims. This research aims to find out and examine how the Ministry of Religious Affairs of Lebak Regency's Hajj service strategy in increasing congregation satisfaction. The method used in this research is a qualitative method that produces descriptive data using data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews with the parties concerned and books that support the completeness of the data. The results of this study indicate that the hajj pilgrimage service strategy of the Ministry of Religious Affairs of Lebak Regency in increasing pilgrims' satisfaction has been carried out optimally and as well as possible.*

**Keywords:** *strategy, service, pilgrimage, pilgrim satisfaction, Ministry of Religious Affairs of Lebak Regency.*

## 1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. sedangkan Penyelenggara Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 2 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional, sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima. Karena kualitas pelayanan publik dirasakan langsung oleh masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya. Salah satu pelayanan publik yang menjadi sorotan masyarakat adalah pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, haji merupakan ritual ibadah yang memiliki satu kedudukan hukum. Haji menjadi wajib dilaksanakan sebagai salah satu rukun islam, haji menjadi sunnah hukumnya jika tidak mampu. Haji merupakan ibadah yang multidimensional yang di dalamnya terdapat perjalanan ruhani dan spiritualis dimana kesiapan psikologis, fisik dan materi menjadi bagian terpenting pada pelaksanaan praktik ibadah ini. Selain itu, dalam melaksanakan ibadah haji manusia juga dapat merasakan pengalaman kemanusiaan yang berbeda dan tidak mungkin dirasakan pada jenis ibadah yang lain, seperti halnya demonstrasi bahwa manusia seluruhnya memiliki kedudukan yang sama. Karena pada saat melaksanakan ibadah haji seluruh umat manusa meninggalkan segala hal-hal yang bersifat duniawi, sehingga ia melaksanakan ibadah haji dengan menyerahkan segalanya kepada Allah SWT sebagai pencipta seluruh alam. Pada tahun 2019 muncul Pandemi Virus Covid-19, ini tentu menjadi masalah global dunia termasuk negara Indonesia, Sejak kasus pandemi Covid-19 terjadi di Indonesia banyak masalah-masalah baru yang timbul. Adanya pandemi Covid-19 ini telah banyak memberikan implikasi persoalan sosial, ekonomi maupun bidang politik yang begitu sangat luar biasa. Tidak dapat dipungkiri beberapa sektor-sektor perekonomian yang ada di Indonesia mengalami kelumpuhan

secara total akibat wabah Pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia memberikan dampak yang begitu besar terhadap sektor-sektor vital negara, terutama perekonomian negara. Dengan menyebarnya virus corona di Indonesia, Pemerintah Arab Saudi mengambil keputusan untuk tidak menerima jama'ah yang akan melaksanakan Haji dan Umrah. Sehingga seluruh jama'ah yang telah maupun yang akan mendaftar untuk melaksanakan Haji dan Umrah harus ditunda jadwal keberangkatannya. 2 Februari 2021 Pemerintah Arab Saudi resmi mengumumkan negara-negara yang tidak diperkenankan masuk untuk melaksanakan ibadah haji, salah satu yang tercantum adalah Indonesia, ini tentu membuat kondisi ekonomi Indonesia semakin memburuk di tengah pandemi yang sedang melanda. Kondisi ini berakibat sangat buruk bagi perusahaan-perusahaan penyedia pelayanan perjalanan ibadah haji dan umrah dan juga seluruh umat muslim yang sudah dan akan merencanakan perjalanan ibadah haji, secara kasat mata perusahaan-perusahaan penyedia pelayanan perjalanan ibadah haji dan umrah ini berhenti secara total beroperasi. Ini tentu mengakibatkan karyawan-karyawan juga jama'ah yang akan dan sudah mendaftar untuk melakukan perjalanan ibadah haji dan umrah menjadi tidak jelas pekerjaan dan jadwal keberangkatannya. Seiring berjalaninya waktu kondisi Pandemi di Indonesia mulai terkendali, angka penyebaran, penularan dan kematian akibat Covid-19 sudah mulai bergerak menurun. Ini tentu menjadi angin segar bagi para pelaku usaha termasuk jama'ah umrah yang batal berangkat sejak tahun 2021. Hubungan diplomasi antara Pemerintah Indonesia dan Kerajaan Arab Saudi membawa hasil positif bagi para jama'ah haji juga perusahaan-perusahaan penyedia jasa pelayanan ibadah haji dan umrah asal Indonesia, setelah Kerajaan Arab Saudi mengakui dan memperbolehkan penggunaan Vaksin Covid-19, akhirnya Indonesia di perbolehkan kembali mengirimkan jama'ah haji pada awal 2022 dengan protokol kesehatan yang ketat. Merespon kabar tersebut Pemerintah Indonesia dalam hal ini Kementerian Agama menerbitkan regulasi baru sebagai pedoman penyelenggaraan perjalanan ibadah haji, yaitu Keputusan Menteri Agama Nomor 1332 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019*. Regulasi baru ini diterbitkan untuk mengatur seluruh tata cara pelaksanaan perjalanan ibadah haji di masa pandemi covid-19, dari mulai pemberangkatan sampai perpulungan kembali ke tanah air, regulasi baru ini tentu menimbulkan efek domino kepada perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan juga kepada masyarakat yang ingin melakukakan perjalanan ibadah haji. Berdasarkan realitas permasalahan tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan

penelitian lebih spesifik mengenai “Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama’ah di Kementerian Agama Kabupaten Lebak”. Dengan mayoritas penduduk beragama Islam, Indonesia salah satu negara yang mendapatkan jatah (kuota) jamaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya. Pada tahun 2019 saja Indonesia mendapatkan total kuota mencapai 231 ribu dengan rincian 214 ribu haji reguler dan 17 ribu haji khusus. Peningkatan fasilitas menjadi strategi utama untuk menarik para calon Jemaah haji khususnya di kabupaten lebak, peningkatan fasilitas ini diawali dengan pembangunan fasilitas pelayanan yang disebut (PLHUT) Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu. Yang menarik menurut saya dan menjadi strategi unggulan di Kementerian Agama Kabupaten Lebak. Gadung pusat layanan haji dan umroh terpadu (PLHUT) ini hanya dimiliki di beberapa tempat saja sehingga ini menjadi keunggulan tersendiri bagi daerah yang mempunyai gedung pelayanan ini. Dengan adanya gedung ini masyarakat tidak merasakan kesulitan untuk pendaftaran haji, karena secara fasilitas sudah mumpuni, lengkap dan mewah. Bukan hanya fasilitas berupa bangunan saja yang menjadi strategi kemenag untuk meningkatkan kepuasan para calon Jemaah haji. Fasilitas didalamnya yang sudah terdapat Bank Penerima Setoran semakin memudahkan para calon Jemaah haji untuk melakukan pembayaran, tidak perlu keluar gedung untuk hanya sekedar ke bank. Adanya fasilitas ini memberikan pelayanan yang tepat dan cepat untuk para calon Jemaah haji. Selain daripada itu fasilitas yang didapat calon Jemaah haji salah satunya adalah asuransi, dan jaminan sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM). Sehingga strategi ini yang membuat konsumen puas dengan pelayanan PLHUT. Dengan adanya kepuasan dan manajemen pelayanan ini bukan hanya dalam pelayanan haji bahkan dalam pelayanan yang lain juga seperti pelayanan hotel yang berbasis syariah atau pariwisata halal juga digunakan strategi pelayanan yang baik (Soleh et al., 2023), begitu juga dengan lembaga-lembaga lainnya yang melakukan pelayanan dalam bidang yang sesuai dengan tema ini diantaranya adalah lembaga bisnis atau sosial (Rohmatulloh et al., 2023). Atau bisa juga lembaga-lembaga yang berkaitan dengan pelayanan baik ditingkat nasional maupun ditingkat internasional (Kartini et al., 2023). Pelayanan merupakan sebuah hal yang sangat penting dalam proses menuju keberhasilan sebuah lembaga dan kepuasan pelanggan (Maskur, 2022).

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, untuk mendapatkan gambaran secara utuh dan hasil analisa yang baik terkait strategi pelayanan yang dilakukan Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lebak. Untuk lebih memahami istilah penelitian, sekiranya dapat dikemukakan oleh teori menurut Sugiyono mendefinisikan bahwa metodelogi penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. (Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen : 2013). Beberapa unsur dalam metodelogi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: 1. Adapun objek dalam penelitian ini strategi pelayanan yang digunakan oleh seksi penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Lebak dalam kegiatan melayani para calon jama'ah haji Kabupaten Lebak. 2. Penelitian ini menggunakan metodedeskriptif dengan pendekatan analisis. Metode deskriptif adalah jenis penelitian untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau memberikan gambaran atas data yang terkumpul tanpa membuat kesimpulan terhadap objek yang diteliti. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, 147).

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari penelitian yang dilakukan, penulis mendapatkan data data terkait pelayanan pendaftaran calon jamaah haji melalui wawancara yang dilakukan langsung oleh salah satu anggota tim Pelaksana Penyelenggaraan Haji dan Umrah kantor Kementerian Agama Kabupaten Lebak. Selain itu penulis mendapatkan data – data berupa file terkait pendaftaran calon jamaah haji dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lebak dan mendapatkan data-data dari pelaksanaa observasi penulis pribadi ke lapangan. Berikut adalah beberapa data- data dan temuan yang berkaitan dengan pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lebak. Kementerian keagamaan Kabupaten Lebak

menjadi lokasi penelitian penulis untuk mengetahui strategi daripada Kementerian keagamaan Kabupaten dalam memberikan kepuasan terhadap jemaah haji dari hasil wawancara penulis dengan pihak Kementerian keagamaan Kabupaten Lebak terdapat beberapa poin penting yang menjadi Pokok pembahasan penulis dalam penelitian ini, pembahasan yang pertama yaitu persoalan peningkatan fasilitas yang kedua yaitu kolaborasi Peningkatan fasilitas menjadi strategi utama untuk menarik para calon jemaah haji khususnya di kabupaten Lebak peningkatan fasilitas ini diawali dengan pembangunan fasilitas pelayanan yang disebut pusat layanan haji dan umroh terpadu ( PLHUT). yang menarik menurut peneliti dan menjadi strategi unggulan daripada Kementerian keagamaan kabupaten Lebak. Gedung pusat layanan haji dan umroh terpadu PLHUT. Hal ini hanya dimiliki dibeberapa tempat saja sehingga ini menjAdi keunggulan Tersendiri bagi daerah yg mempunya pelayanan ini sehingga ini Menjadi Penarik Para jemaah haji dan umroh dari Masyarakat Sedaerah maupun dari luar daerah. Dan Masyarakat tidak merasakan kesulitan untuk Pendaftaran Haji dan umroh Karena secara fasilitas Sudah mumpuni dan mewah Ini yang menjadikan Strategi Kementerian keagamaan Kabupaten Lebak untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji. Menurut peneliti apa yang disampaikan oleh bapak Ari salah satu petugas pelaksana dari Kementerian keagamaan Kabupaten Lebak terkait peningkatan fasilitas ini menjadi strategi yang tepat karena berdampak terhadap mindset masyarakat yang di mana gedung pusat pelayanan haji dan umroh ini mudah dicari dan ditemukan dari fasilitas yang ada ini menjadi pemantik terhadap masyarakat yang ingin mendaftar menjadi jemaah haji ataupun umroh sehingga masyarakat mempunyai stigma yang baik dan merasakan kepuasannya tersendiri dari fasilitas yang mereka dapatkan. Bukan hanya fasilitas berupa bangunan saja yang menjadi strategi daripada Kementerian Agama Kabupaten Lebak untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji ataupun umroh Salah satunya yaitu keramahan daripada pelayan penerima pendaftar dari masyarakat pelayanan di sini menjadi salah satu strategi daripada pemerintahan

keagamaan Kabupaten Lebak di mana setiap ada jemaah haji yang ingin mendaftar itu selalu disambut dengan senyuman dan jamuan yang baik harapannya perlakuan ini menjadi pemantik untuk masyarakat agar merasa nyaman dengan penyambutan yang diterima. Kolaborasi antara Pemerintahan keagamaan Kabupaten Lebak dengan pemerintahan KUA yang berada di 28 Kecamatan yang ada di Kabupaten Lebak menjadi salah satu strategi untuk memudahkan para calon jemaah haji yang sudah mendaftar sehingga ketika mereka dibimbing untuk melakukan manasik haji dan praktek-praktek untuk keberlangsungan Haji sebagaimana dilakukan di Mekah Al Mukaromah itu dilakukan di beberapa tempat di kecamatan dan berkolaborasi dengan para kyai kyai setempat yang secara pengalaman mereka sudah layak dan mampu memberikan edukasi kepada masyarakat atau jemaah haji yang baru. kolaborasi ini menjadi strategi yang menurut penulis sangat luar biasa berdampak terhadap kepuasan jemaah haji dimana para Kyai atau para tokoh agama yang dilibatkan dalam praktek pra haji yang sebenarnya ini harus dilakukan agar ketika mereka sudah diberangkatkan ke Arab Saudi dan mengikuti haji yang sebenarnya tidak kebingungan dan sudah ada gambaran dari hasil praktek yang dilakukan di beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Lebak khususnya.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dan dari seluruh uraian panjang yang penulis paparkan dapat diambil kesimpulan tentang “Strategi Pelayan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Lebak Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah” adalah penerapan budaaya kerja yang baik, pengelolaan SDM yang berkualitas dan profesional, berkomunikasi dengan baik dan pemberian layanan yang ramah serta sepenuh hati. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lebak selaku instansi pemerintah yang lebih banyak disorot oleh masyarakat dan paling dekat dengan masyarakat perlu memeberikan fasilitas berupa pelayanan yang baik akan selalu

menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk dapat selalu merespon segala kebaikan yang diberikan terhadap mereka. Peningkatan fasilitas menjadi strategi utama untuk menarik para calon jemaah haji khususnya di Kabupaten Lebak, peningkatan fasilitas ini diawali dengan pembangunan Fasilitas pelayana yang disebut Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT). Dan masyarakat tidak merasa kesulitan untuk Pendaftaran Haji dan Umroh, karna secara fasilitas sudah mumpuni dan mewah. Ini yang menjadikan strategi Kementerian Agama Kabupaten Lebak untuk meningkatkan kepuasaan jemaah haji. Kolaborasi ini menjadi strategi yang menurut penulis sangat luar biasa berdampak terhadap kepuasan jemaah haji dimana para kiyai atau para tokoh agama yang dilibatkan dalam praktek pra haji yang sebenarnya inni harus dilakukan agar ketika mereka sudah diberangkatkan ke Arab Saudi dan mengikuti haji yang sebenarnya tidak kebingungan dan sudah ada gambaran dari hasil praktek yang dilakukan di beberapa Kecamatan yang ada di Kabupaten Lebak Khususnya.

#### 4. DAFTAR PUSTAKA

- Assuari, 1999. Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan strategi, ( Jakarta : PT Raja Grapindo Persada)
- Danu Priyono Prabowo, 2015 . Metodelogi Penelitian Sastra : Paradigma, Proposal, Pelaporan dan Penerapan, ( Yogyakarta : Azza Grafika )
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia, ( Jakarta: Balaipustaka ), edisi ke-3 cet ke-2.
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik, ( Yogyakarta : Gaya Media )
- Hasbiyallah, 2013. Fiqih dan Ushul Fiqih, ( Bandung : PT. Remaja RosdakaryaOffset )
- Irawan, H. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa, ( Jakarta : Erlangga ) Kamsir, 2005. Etika Customer Service, ( Jakarta : PT Raja Grapindo ).
- Kirom, B. 2015. Mengukur Kepuasan Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, ( Bandung : Pustaka Reka Cipta )
- Lyhe, J. F. 1996. Cara Jitu Memuaskan Pelanggan, ( Jakarta : Abdi Tandur )
- Moenir, 2005. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. ( Jakarta : Bumi Aksara )
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Manajemen, ( Yogyakarta: ALFABETA CV ).
- , 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D  
(Bandung: Alfabeta)
- , 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods) (Bandung: Alfabeta )
- Rasjid, S. 2014. Fiqih Islam, ( Bandung : Sinar Batu Algantindo )
- Rahmayanti, N. 2010. Manajemen Pelayanan Prima ( Yogyakarta : Graha Ilmu )
- Rewansyah, A. 2011. Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik, ( Jakarta : STAILAN )
- Rifa'i, M. 1978. Ilmu Fiqih Islam Lengkap, ( Semarang, PT. Karaya Toha Putra )
- Suliyan, 2017. Metodelogi Penelitian Kuantitatif ( Pelatihan Metodelogi Penelitian Universitas Peradaban Bumiayu)

- Saebani, B., & Taufiqurrochman, E. 2015. Pengantar Ilmu Fiqih, ( Bandung : Pustaka Setia )
- Taufiqurrochman, 2011. Manasik Haji & Ziarah Spiritual, (Malang : UIN Maliki Press)
- Tjiptono, F. 2006. Manajemen Jasa, ( Yogyakarta : Andi ) Triton, 2011. Manajemen Strategis. ( Jakarta : Oryza )
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah Vol.2 No. 4 (2017) 381 – 398 R. Widiyanti, Rahman, D. Solahudin.
- Kartini, T., Wahyuni, N., Putra, Y. H. S., Pratama, B. C., Widasari, E., Ajizah, E., & Puspita, R. S. (2023). Enhancing Financial Accounting Awareness among Indonesian Migrant Workers. *International Journal of Community Care of Humanity (IJCCCH)*, 1(1), 82–90.
- Maskur, M. (2022). RESELLER AND DROPSHIP ANALYSIS IN ONLINE BUSINESS ACCORDING TO SHARIA ECONOMIC PERSPECTIVE. *Aksioma Al-Musaqoh*, 5(2), 85–97.
- Rohmatulloh, P., Budiman, B., & Mukti, M. (2023). PENGARUH DISIPLIN DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KOPERASI DAN UMKM KAB. LEBAK. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, 10(2).
- Soleh, S., Budiman, B., & Samudi, S. (2023). Etika Bisnis Islam: Implementasi dalam Bisnis Perhotelan di Banten. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 7(02), 145–157.